



El puente a lo posible

Colaboración cognitiva

Es el factor sorpresa de la colaboración de próxima generación.

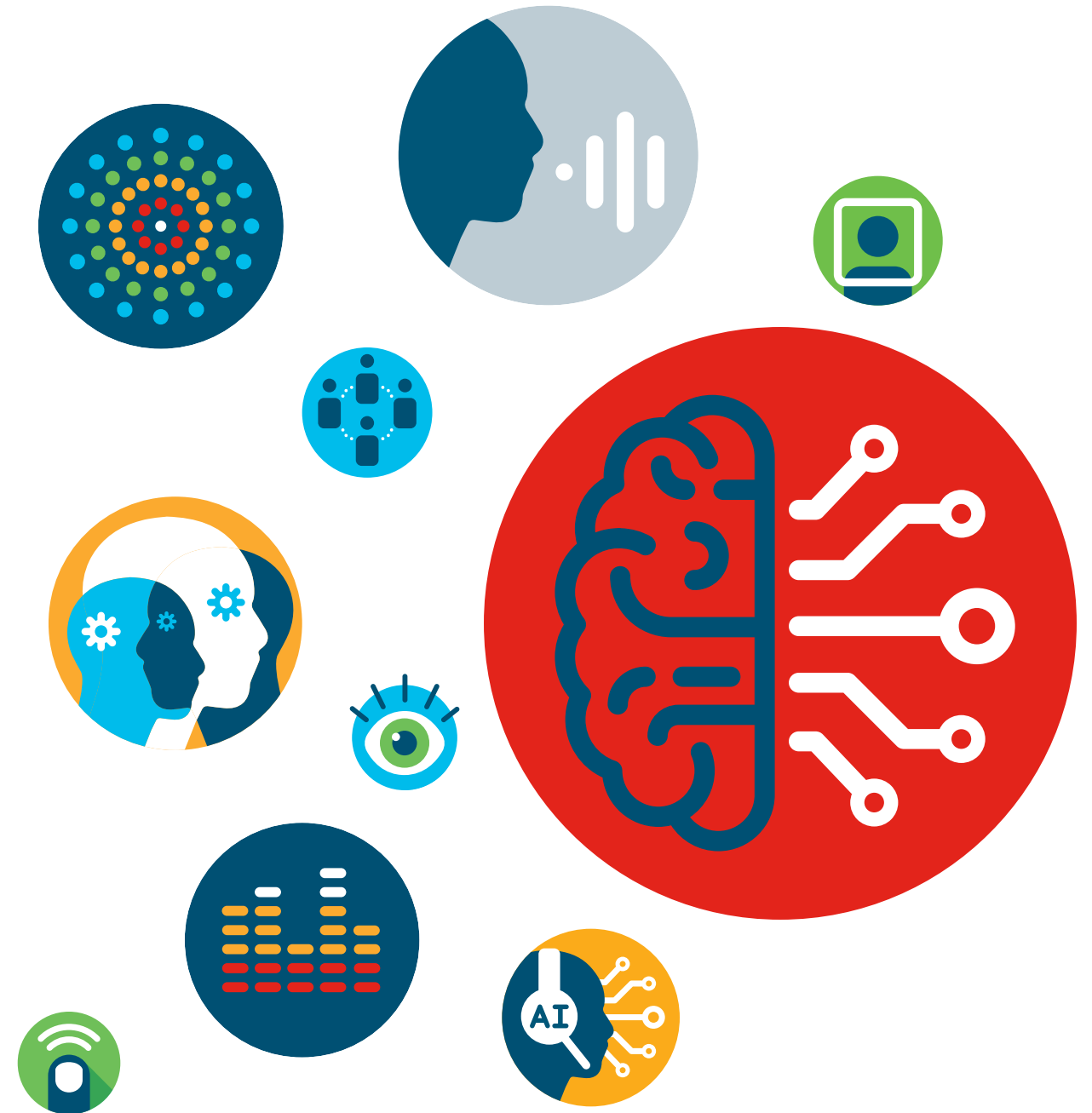


La era de la colaboración cognitiva ha llegado.

Estamos ante una transformación importante en la productividad del lugar de trabajo. Un volumen creciente de flujos de trabajo y modelos de negocio ágiles, combinados con un crecimiento exponencial de las tecnologías conectadas (como la nube, las API abiertas y el uso de aplicaciones personales), están haciendo posible un nuevo nivel de experiencia conectada. Esta experiencia está preparada para superar importantes obstáculos heredados, eliminando los puntos de fricción y derribando los silos para aprovechar al máximo el potencial individual y colectivo de las personas en las empresas modernas.

Esta transformación hará posible que las personas y la tecnología se combinen de forma inteligente y sin problemas, al delegar tareas mundanas, allanar el camino para la creatividad ininterrumpida y posibilitar la claridad de la comunicación, al tiempo que mejoran las relaciones entre colegas, partners y clientes.

Las herramientas, el ancho de banda, los datos masivos, la potencia de procesamiento y la energía están todos listos para fusionarse con la inteligencia y la ambición humanas. Hasta ahora, las herramientas empresariales han coexistido por separado de las personas que las usan. Una aplicación de correo electrónico, una aplicación de CRM o una aplicación de procesamiento de textos hacen lo que fueron diseñadas para hacer, pero se han mantenido estáticas, separadas y sin conexión con el proceso de colaboración. Ahora estas herramientas y las acciones que realizan pueden combinarse más estrechamente con las prioridades y los flujos de trabajo para ayudar a las personas a comprometerse y conectarse mejor. Pueden formar parte de un ecosistema funcional. Y lo mejor de todo es que ya están disponibles. Presentamos la colaboración cognitiva.



Presentación de la colaboración cognitiva

Un enfoque multidimensional diseñado para la empresa



Inteligencia

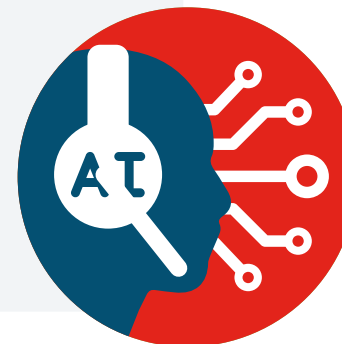
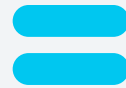
- **Sensores**
de datos, bots, CRM, Internet de las cosas, perfiles de personas, calendario, programación, reuniones, datos sociales, datos públicos
- **Análisis**
Identifica patrones y clústeres relacionales para datos individuales, de equipo, de organización y de clientes para admitir la personalización

Contexto

- La información correcta para la persona indicada, en el momento preciso, en el lugar acertado

Colaboración cognitiva

- Integrado en un flujo de trabajo habilitado para la colaboración para experiencias conectadas, relevantes y humanas



Contexto e inteligencia integrados en todas las experiencias de colaboración

- **Fomenta las** relaciones humanas
- **Mejora las** interacciones con los clientes
- **Crea** equipos de alto rendimiento a través de las fronteras para tomar decisiones más inteligentes y rápidas



La colaboración cognitiva garantiza que el contexto y la inteligencia se integren en todas las experiencias de colaboración para fomentar las relaciones humanas, mejorar las interacciones con los clientes y crear equipos de alto rendimiento a través de las fronteras, los cuales puedan tomar decisiones más inteligentes y rápidas, y que le permitan atender mejor a sus clientes.

Se trata de capacidades como la información personal con datos de perfil detallados en reuniones, asistentes virtuales inteligentes, reconocimiento facial, procesamiento de lenguaje natural e interfaces conversacionales, detección y eliminación de ruidos, asistencia contextual y etiquetas de nombre en tiempo real, bots conversacionales, uso compartido y dinámico de documentos, y enrutamiento basado en análisis.

Aprovechamiento del poder de la participación humana

En cualquier relación de trabajo, el equipo se vuelve primordial. Es cuando la creatividad, la colaboración y las soluciones se unen dentro de un grupo para superar la suma de sus partes. Se deben aprovechar todas las oportunidades de derribar los silos procedimentales y crear niveles más profundos de participación humana dentro de los equipos y con los clientes, porque en una era de sobrecarga de información y expectativas de velocidad, es la calidad de la experiencia la que llegará al fondo y generará resultados positivos duraderos. La colaboración cognitiva se basa en la tecnología, pero los principales beneficios giran en torno a la optimización de experiencias, lo que mejora la participación humana y los resultados empresariales.



Eliminación de puntos problemáticos en el lugar de trabajo

La monotonía del trabajo cotidiano continúa obstaculizando las aguas de la productividad y la participación. Por ejemplo:

- **Información sobre personas y relaciones**

Supere los desafíos de conectar a los participantes de las reuniones con información relevante. Sin información sobre los asistentes a la reunión, los equipos luchan por fomentar la participación desde el principio, y los participantes a menudo se distraen buscando esta información en otras fuentes, lo que crea discusiones menos orientadas y menos productivas.

- **Reuniones**

Las acciones frustrantes como la búsqueda de códigos de inicio de sesión de reunión o la incapacidad para encontrar y compartir la versión correcta de un documento no solo hacen perder tiempo, sino que cortan la sinergia y el impulso.

- **Procesos**

Los correos electrónicos, los mensajes y la capacidad de mantenerse en contacto con las personas minuto a minuto dondequiera que se encuentren deben ser los primeros pasos para alcanzar mayores logros. Sin embargo, no proporcionan contexto ni oportunidades a las personas al transformarse en sobrecarga y proliferación de archivos.

- **Experiencia del cliente**

Las interacciones desconectadas, frustrantes y reactivas con los clientes debido a la incapacidad de acceder a información contextual relevante destruyen rápidamente la lealtad del cliente.

La velocidad, la claridad y la accesibilidad son vitales para la innovación. Para lograr esto, los profesionales necesitan una nueva generación de inteligencia informática a su lado. Nuestras herramientas ahora deben formar parte de nosotros.

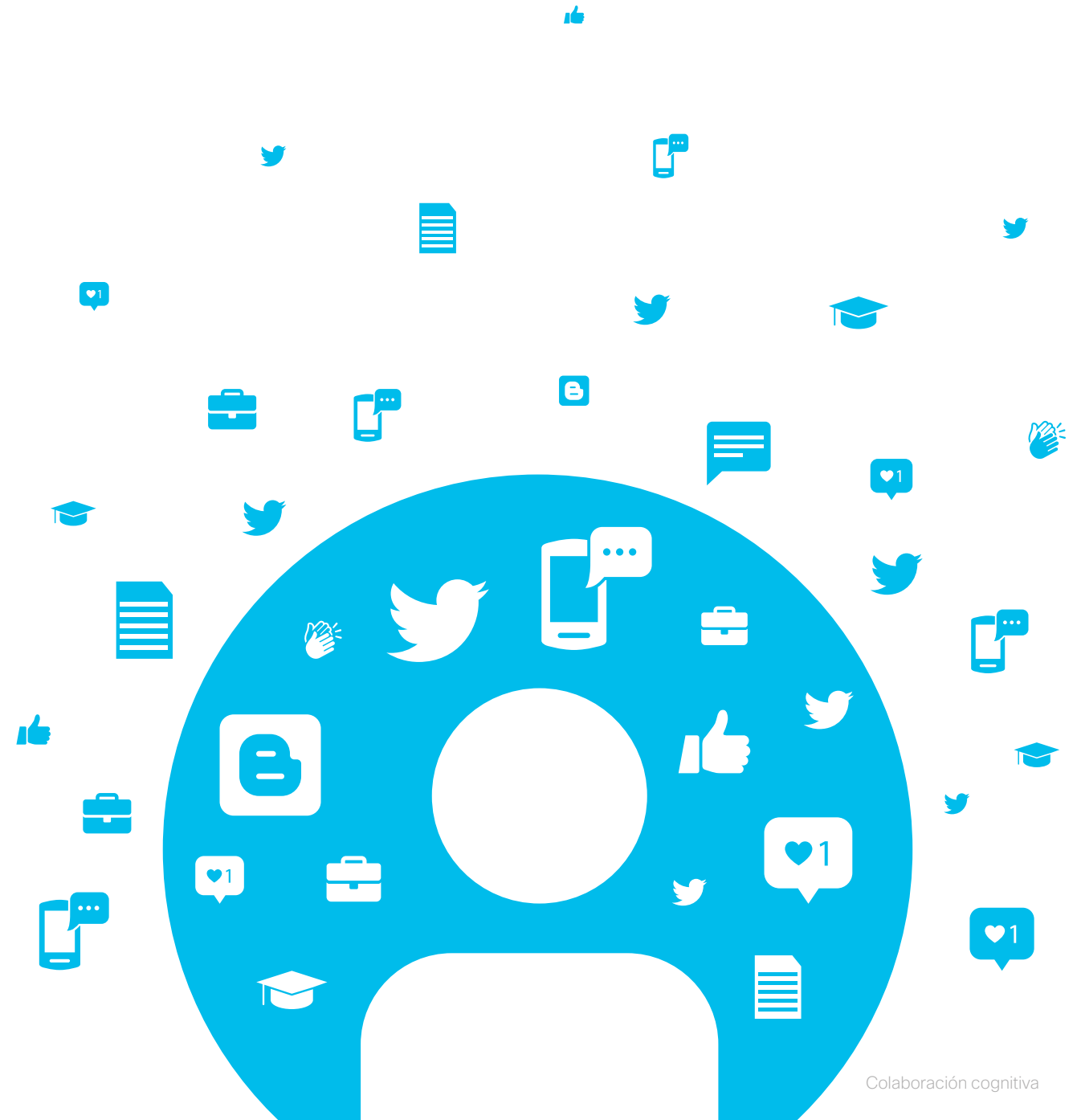
El rol de la inteligencia de relaciones y la información de personas

La parte más valiosa de la colaboración es lograr una conexión humana más profunda. La inteligencia de relaciones formará la base de una colaboración exitosa, al mejorar las relaciones del equipo y crear sinergias basadas en la confianza y la profundidad.

Para que se produzcan estas conexiones más completas, necesitamos tener acceso instantáneo a la información sobre las personas con las que nos reunimos, y necesitamos tenerla al alcance de la mano. Si el tiempo no fuera un problema, consultar decenas de páginas de Google podría ser suficiente. Asimismo, consultar el perfil de LinkedIn de una persona podría ser una opción, pero esto depende de que la persona actualice manualmente su perfil. Las presentaciones por turno en las reuniones se han usado durante décadas, pero éstas consumen mucho tiempo y a menudo son inadecuadas.

La solución ideal proporcionaría información contextual sobre cada individuo justo dentro de la propia aplicación de reunión. Incluso si esa persona comparte un nombre con cientos de otros, la aplicación sería capaz de identificar a la persona correcta en su reunión. Esta información debe actualizarse de forma inteligente en tiempo real e incluir detalles como el puesto de trabajo, la ubicación y las estructuras de informes, así como el historial laboral, las publicaciones o los blogs escritos, todo lo que esté disponible públicamente.

Esta información debe ser oportuna, pertinente y útil para agregar matices a la relación. La información visible en la pantalla o en su dispositivo, los datos que hacen que avance la reunión, mejora la experiencia y profundiza las conexiones humanas más vitales.



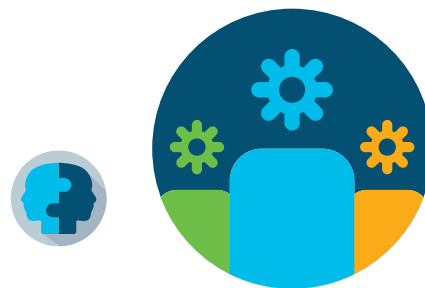
La solución: colaboración cognitiva

La colaboración cognitiva facilita la realización de tareas en contexto aprovechando las fuentes de datos de toda la empresa y el ecosistema, y presentando la información necesaria en un lugar sencillo e intuitivo. El contexto y la inteligencia se incorporan a un solo sistema. Esto ayuda a las empresas a garantizar que:

- Las actividades entre las personas y la tecnología se den sin fricciones, de manera natural e informada.
- Las experiencias de flujo de trabajo hacen que las tareas de colaboración sean fáciles e intuitivas.
- Las experiencias de los clientes son personalizadas, proactivas y receptivas.

Esto significa proporcionar funciones que permitan que las personas lleguen preparadas a las reuniones. Desde la creación de People Insights para permitir relaciones de trabajo informadas y profundas con colegas y clientes, hasta las reuniones fluidas y sin esfuerzo, el enfoque y la atención permanecen donde deberían estar: en la comunicación y la colaboración, no en luchar con las herramientas y los dispositivos.

La colaboración cognitiva reúne todo bajo un ADN compartido: información de las personas, experiencia, automatización y análisis, con tecnologías basadas en la nube, pero no solo en la nube, lo que permite que las empresas crezcan con ellas en conformidad con las estrategias de administración de nubes y datos.



Aspectos esenciales de la colaboración cognitiva

La colaboración cognitiva ocurre cuando el contexto y la inteligencia se combinan en todas las experiencias de colaboración y las interacciones con los clientes.

¿Qué significa?

Se trata de una colección de tecnologías de inteligencia artificial (IA) y aprendizaje automático (ML) que funcionan juntas para garantizar que nada se interponga entre las personas y la productividad. Se trata de capacidades como la información personal con datos de perfil detallados, asistentes virtuales inteligentes, reconocimiento facial, procesamiento de lenguaje natural e interfaces conversacionales, detección y eliminación de ruidos, asistencia contextual y etiquetas de nombre en tiempo real, bots conversacionales, uso compartido y dinámico de documentos, y enrutamiento basado en análisis.

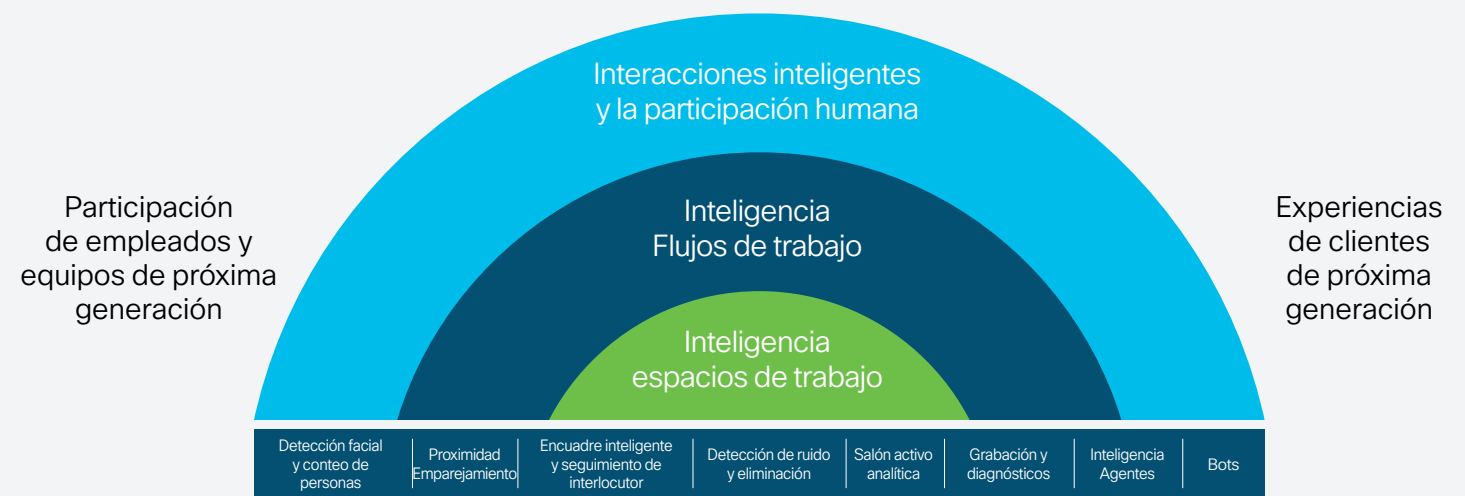
¿Por qué son importantes?

Hacen que la experiencia del usuario sea verdaderamente cognitiva. Inyectan inteligencia, conocimientos y contexto en el proceso colaborativo para llevar los flujos de trabajo y las interacciones a su máximo potencial. Brindan a los empleados y equipos información útil para acelerar la conexión y la participación en las reuniones, su propio asistente virtual inteligente para ocuparse de tareas mundanas e inteligencia contextual para ofrecer un mejor servicio al cliente.

La colaboración cognitiva elimina o se encarga de los obstáculos que frenan el impulso, tales como:

- **Pequeñas cosas individuales**
Buscar un código de inicio de sesión de conferencia web o consultar revisiones interminables de un documento
- **Cosas más grandes**
No tener información sobre las personas y el rol, los antecedentes o talentos de un participante, y no saber exactamente quién está en la sala de reuniones
- **Cosas aún más grandes**
Los agentes que no demuestran un conocimiento profundo y exhaustivo de cada cliente basado en interacciones previas

Aprovechamiento del poder de una plataforma de colaboración integrada



Creación de experiencias de colaboración habilitadas cognitivamente para una mejor participación del equipo

La colaboración cognitiva es como una forma de alquimia que combina los flujos de trabajo y los espacios de trabajo inteligentes para forjar una plataforma mucho mayor (y muy necesaria) para mejorar la interacción y la participación humana. Las experiencias de colaboración habilitadas cognitivamente aseguran que los miembros del equipo puedan conectarse fácilmente y, a continuación, ver, escuchar, conocerse y relacionarse entre sí. La tecnología se convierte en un puente en lugar de un conjunto de islas, y crea más oportunidades para una mejor participación de empleados y equipos dondequiera que ocurra el trabajo.



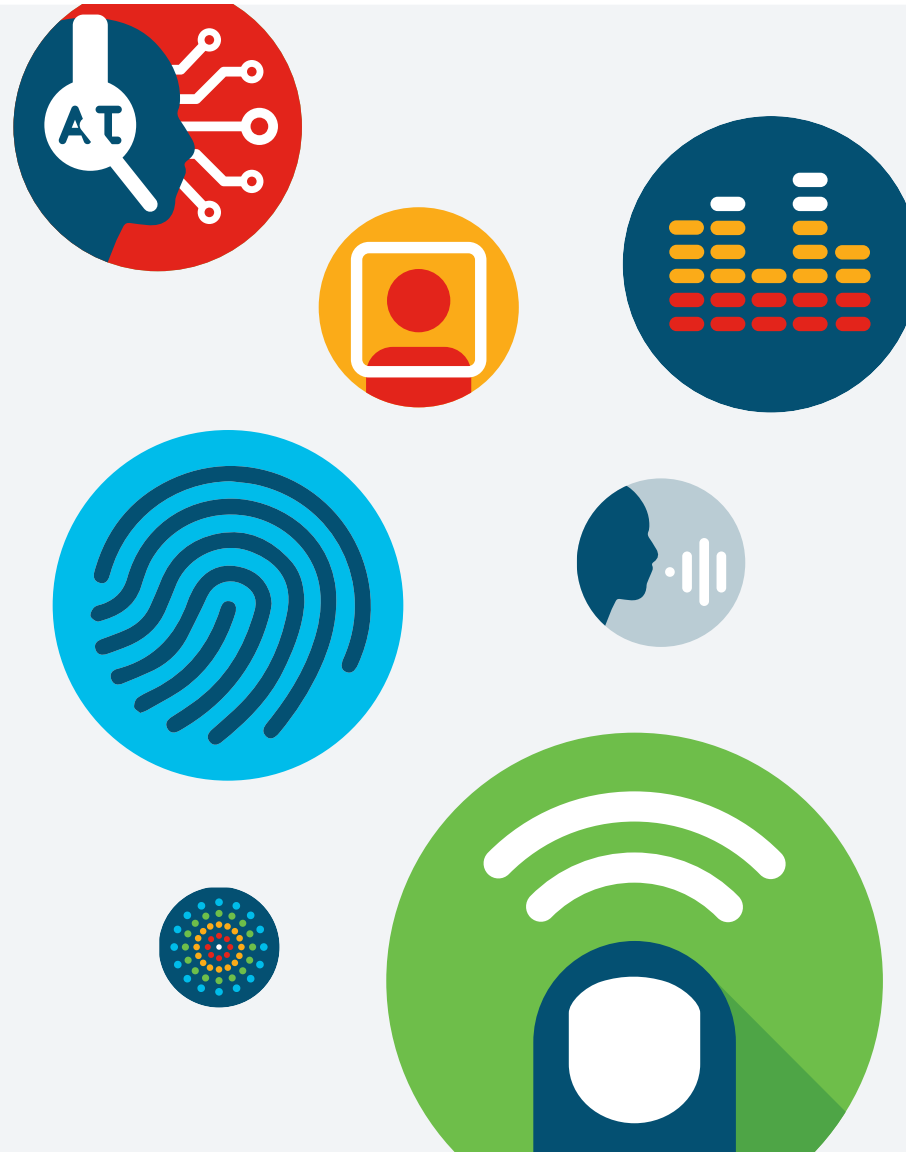
Colaboración cognitiva:

- Proporciona información sobre las personas, con perfiles empresariales detallados sobre individuos en equipos y reuniones. Las capacidades de conciencia proximal ayudan a los participantes de una reunión o conversación con los rostros, los nombres y los hechos, y eliminan ruidos y distracciones.
- Mejora la experiencia en el lugar de trabajo al exponer la cantidad correcta de contexto en el momento indicado, al equipo indicado.
- Permite espacios de reunión inteligentes, al simplificar la interacción tecnológica con interfaces conversacionales y opciones para ver, compartir y cocrear contenido fácilmente mientras se conectan equipos cara a cara con vistas inteligentes automatizadas, de modo que todos puedan verse y oírse bien.
- Garantiza que no haya lagunas ni retrasos en el proceso de comunicación y colaboración. Los calendarios de reuniones se coordinan virtualmente, y los artefactos de reunión se distribuyen eficientemente al equipo indicado, lo que libera a las personas para que sean aún más productivas.
- Se asegura de que la gente pueda aprovechar al máximo la inteligencia y la velocidad de sus redes y sus equipos informáticos para apoyar y ayudar a su creatividad humana en todo momento. Sus herramientas ya no se encuentran fuera del círculo. Se convierten en una parte integral de su vida laboral en cada momento.
- Hace que la experiencia de trabajo sea más placentera y eficiente en el uso del tiempo. En lugar de que las personas salgan de una reunión en línea sintiéndose frustradas porque no pueden encontrar lo que necesitan para responder a la pregunta de un cliente en tiempo real, o simplemente estresadas por su agenda llena de reuniones, crea un flujo de trabajo que destaca su experiencia y la usa de manera oportuna y atractiva.

Uso de herramientas de colaboración cognitiva

La colaboración cognitiva garantiza que cada acto de comunicación, colaboración y reunión en el lugar de trabajo de próxima generación sea fluido y sin esfuerzo. Esto incluye:

- **Información de las personas** con perfiles empresariales con el rol, los antecedentes y la información relevante de la organización del individuo, para facilitar niveles más profundos de participación y contexto para los equipos y dentro de las reuniones
- **Asistentes virtuales** que usan IA conversacional para permitir que las personas inicien, se unan y controlen reuniones
- **Encuadre inteligente** para videoconferencias web que reconoce quién está hablando y los lleva a un primer plano visual adecuado, por lo que todo el mundo tiene un asiento de primera fila
- **Reconocimiento facial** que identifica con precisión a las personas y las identifica con su nombre y detalles relevantes de sus antecedentes profesionales
- **Confirmación de quién está en la sala de reuniones** y quién está participando o no participando en la conversación



- **Eliminación de ruido sensible al contexto**, incluido el ruido del teclado, los ladridos de perros, las sirenas y los ruidos de papel
- **Inteligencia de proximidad** que reconoce la presencia de las personas y simplifica las interacciones en las salas de reuniones, incluido el intercambio simple de contenido y las opciones para ver contenido en dispositivos informáticos personales
- **Análisis de reuniones en tiempo real**, como contar los participantes de la reunión y proporcionar análisis para aumentar la eficiencia del uso y la planificación de recursos
- **Cifrado de extremo a extremo y privacidad de los datos**
- **Agentes inteligentes y bots** para aumentar el apoyo y la interacción de forma personalizada y contextual

Juntas, estas herramientas automatizadas e inteligentes aumentan el valor al ofrecer una experiencia intuitiva y conectada.

Creación de experiencias de cliente habilitadas cognitivamente

Es vital que las mismas innovaciones que impulsan la colaboración en el lugar de trabajo se apliquen a las relaciones forjadas con esfuerzo con los clientes. El centro de contacto está pasando del servicio reactivo a experiencias de cliente contextuales, con sugerencias y predicciones, por lo que se aleja de los servicios fragmentados y se acerca a los servicios integrados.

Los estudios demuestran que, para 2020, la experiencia del cliente superará al precio y el producto como el factor principal de influencia en las decisiones de compra,¹ y que las malas experiencias de clientes destruyen el 30 por ciento de los proyectos de negocios digitales.²



Esto significa que los consumidores tienen más poder y más información que nunca antes, y que tienen esto en cuenta en sus decisiones de compra. Es más necesario que nunca que los centros de contacto aprovechen el poder de la inteligencia artificial y los análisis basados en la nube para ofrecer experiencias de cliente más cognitivas, personales y proactivas.

60%

de los centros de contacto usan siete o más sistemas para interactuar con los clientes.

Fuente: estudio *El centro de contacto inteligente: aumente la inteligencia para impulsar la satisfacción del cliente*, Aberdeen, junio de 2018.

40%

integran manualmente los datos con software de hoja de cálculo.

Fuente: estudio *El centro de contacto inteligente: aumente la inteligencia para impulsar la satisfacción del cliente*, Aberdeen, junio de 2018.

Los centros de contacto deben aprovechar las fuentes de datos que mejoran las interacciones con los clientes. Una visión completa del trayecto de sus clientes permite un mejor análisis cruzado de patrones y correlaciones entre el cliente y el agente. Esto mejora el valor del ciclo de vida, ayuda a la venta incremental de productos y mejora el servicio y la lealtad.

Las interacciones ineficaces, reactivas e impersonales deben reemplazarse por conversaciones atractivas que demuestren a los clientes que la empresa los conoce y entiende.

1. "Clientes 2020: el futuro de las experiencias de clientes de B2", Walker.

2. Gartner: www.gartner.com/smarterwithgartner/is-your-organization-customer-centric/

Las organizaciones deben poder:

- Usar los análisis basados en la nube para ayudar a obtener información crítica de todas las fuentes de negocio y flujos de trabajo para proporcionar una imagen completa del trayecto del cliente.
- Asignar las llamadas al agente que tenga el talento que mejor se adapte a la solicitud.
- Proporcionar a los agentes el conocimiento y el contexto necesarios para ofrecer un servicio excepcional al cliente.
- Integrar el historial de relaciones de un cliente en una interacción proactiva y productiva entre agentes y clientes.
- Aprovechar la IA para proporcionar experiencias de autoservicio mejoradas a los clientes.
- Aplicar inteligencia basada en datos y aprender a impulsar las capacidades de toma de decisiones automatizadas y accionables durante toda la relación con el cliente.
- Comprender completamente cada punto de contacto del cliente para proporcionar experiencias excepcionales que impulsen la lealtad y mejoren el valor de por vida.



La IA se puede implementar para ofrecer una excelente experiencia y usar los recursos del centro de contacto de manera rentable e inteligente. Esto significa, por ejemplo, saber:

- Cuándo usar un bot para hacer o responder preguntas estándares y cuándo escalar a un agente
- Cómo elegir palabras clave en la conversación para mantenerse en el tema, y para atender al cliente mejor y más rápido
- Cuándo cambiar de un chat a una conversación de voz o video
- Cómo enrutar la llamada al agente correcto mediante herramientas potentes en la nube y habilitadas para IA

Los clientes de hoy en día no merecen menos.

Qué esperar de la colaboración cognitiva

Al iniciar un viaje hacia la integración de la colaboración cognitiva, es vital identificar e incorporar los siguientes resultados:

- Información de personas y del perfil de la empresa para facilitar conexiones más profundas y darle la información que necesita para elevar las experiencias de reuniones y habilitar los equipos de alto rendimiento
- Interfaces de usuario sencillas e intuitivas que incorporan IA para optimizar las interacciones sin instrucciones complejas ni necesidad de volver a capacitarse
- Experiencias que brindan a los empleados y equipos la flexibilidad de colaborar intuitivamente desde cualquier lugar, con una experiencia común en entornos móviles, de escritorio y de salas de reuniones
- Plataformas abiertas y flexibles que permiten que las empresas adopten e integren servicios y datos en la nube de varias fuentes
- IA y análisis que rastrean y analizan las contrataciones de sus clientes, desde cualquier canal o modalidad, incluso durante las horas fuera de la oficina, para que se puedan realizar las acciones apropiadas
- Soluciones que adoptan API abiertas e interoperabilidad para maximizar las inversiones y los flujos de trabajo actuales
- Seguridad de nivel empresarial diseñada para mantener la política de seguridad adecuada y abordar las cuestiones normativas y de cumplimiento, al tiempo que se proporcionan opciones para la privacidad individual
- Experiencia en el dominio de la comunicación en tiempo real para permitir que las personas se beneficien de una tecnología comprobada y escalable que puede ampliar fácilmente las experiencias de colaboración cognitiva en todos los modos de colaboración (voz, video, chat, correo electrónico) a escala, a medida que el negocio crece





Conozca más profundamente.

Para obtener más detalles sobre las ventajas y tecnologías de colaboración cognitiva, visite <https://www.cisco.com.mx/cognitive>